

2 lentelė. Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų – vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2020 m.
Iš viso gauta	82	103	92	103	380
Ginčijamos paslaugos*	97	112	94	121	424
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	2	2	3	1	8
Telefono judriojo ryšio paslaugos	35	37	50	46	168
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	18	23	15	27	83
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	8	17	8	21	54
Televizijos paslaugos	34	33	18	26	111
Priežastys**:	92	112	101	125	430
dėl paslaugų kokybės	17	15	17	18	67
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	0	1	0	1	2
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	2	3	1	0	6
dėl užmokesčių už paslaugas	19	24	9	27	79
dėl sutarties sąlygų keitimo	4	9	17	9	39
dėl sutarties nutraukimo	10	16	14	19	59
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	16	15	20	14	65
dėl sutarties vykdymo	5	8	6	0	19
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	1	1	0	3
kita	18	20	16	37	91
Išnagrinėta***	86	92	103	88	369
Nagrinėjimo baigtis ****:	86	92	103	88	369
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	66	76	76	72	290
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	21	28	32	26	107
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	41	46	41	42	170
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	1	1	1	0	3
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	3	1	2	4	10
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	20	16	27	16	79
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	7	6	7	5	25
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	13	9	17	10	49
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	0	1	3	0	4
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0	1	1
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	16	27	16	31	
Elektroniniai paklausimai	88	111	107	124	430

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** prašyme (skunde) galėjo būti nurodytos kelios nusiskundimų priežastys;

*** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

**** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.

3 lentelė. Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymų ir skundų nagrinėjimas

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2020 m.
Iš viso gauta	6	15	9	7	37
Ginčijamos paslaugos*	7	16	10	7	40
<i>Telefono fiksotojo ryšio paslaugos</i>	0	0	1	0	1
<i>Telefono judriojo ryšio paslaugos</i>	6	13	6	4	29
<i>Interneto prieigos paslaugos (fiksotas ryšys)</i>	0	0	2	0	2
<i>Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)</i>	1	3	0	2	6
<i>Televizijos paslaugos</i>	0	0	1	1	2
Priežastys**:	6	17	11	7	41
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	1	1	1	2	5
<i>dėl kredito limitu (finansinės ribos)</i>	0	0	0	0	0
<i>dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų</i>	1	0	0	0	1
<i>dėl užmokesčių už paslaugas</i>	1	7	3	0	11
<i>dėl sutarties sąlygų keitimo</i>	0	0	0	0	0
<i>dėl sutarties nutraukimo</i>	2	2	2	0	6
<i>dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)</i>	1	3	1	1	6
<i>dėl sutarties vykdymo</i>	0	1	0	0	1
<i>dėl telefono ryšio numerio perkėlimo</i>	0	0	0	0	0
<i>kita</i>	0	3	4	4	11
Išnagrinėta***	8	11	13	9	41
Nagrinėjimo baigtis****:	8	11	13	9	41
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	4	9	7	7	27
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	1	3	2	1	7
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	3	6	5	6	20
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	0	0	0	0	0
• <i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	0	0	0	0	0
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	4	2	6	2	14
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	1	0	4	0	6
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	2	2	2	2	8
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	1	0	0	0	1
• <i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	0	0	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	2	6	2	0	
Elektroniniai paklausimai	10	3	2	4	19

- * prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;
- ** prašyme (skunde) galėjo būti nurodytos kelios nusiskundimų priežastys;
- *** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;
- **** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.